


	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CÓDIGO: AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 04</b>	
		<b>FECHA: 21/12/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

# MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD

**Canal Capital**

**2022**

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CÓDIGO: AGTH-MN-002</b>	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		<b>VERSIÓN: 04</b>	
		<b>FECHA: 21/12/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Convivencia Laboral presenta la conformación y funciones del Comité de Convivencia Laboral, así como la formulación de la Política de Convivencia Laboral del Canal Capital.

El Comité de Convivencia Laboral tiene como propósito central mantener el buen clima organizacional, y promover las actividades vinculadas a las medidas de control y bienestar de los trabajadores.

La Política de Convivencia Laboral e integridad pretende generar una conciencia colectiva de sana convivencia que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas; la armonía entre quienes comparten la vida laboral, el respeto y promoción de los valores de la empresa y la protección a la intimidad, honra, salud mental y libertad de las personas en el trabajo.

Para fortalecer la Política de Convivencia Laboral, los trabajadores deberán mostrar disposición a cumplir con lo pactado en este Manual y participar de las actividades y/o campañas que se realicen para promover el bienestar y la armonía en la organización, fomentando la cultura de las buenas relaciones interpersonales.

Éste manual de convivencia es una invitación a promover y cumplir con nuestras obligaciones, responsabilidades y deberes en nuestro lugar de trabajo, para mantener una buena conducta, actitud positiva, realizar nuestras actividades correctamente y con responsabilidad, para lograr un ambiente laboral armónico que contribuya a nuestro desarrollo personal y profesional.

Canal Capital es consciente de su responsabilidad social y del compromiso por mantener altos estándares éticos y morales en todas sus actuaciones, generando y conservando una cultura que produzca confianza en la ciudadanía hacia la entidad y los servidores públicos y colaboradores que la integran, al reconocer que éstos no solamente cumplen y hacen cumplir la ley, sino que también deben ser ejemplo de moralidad en todas sus acciones.



## 2. PRESENTACIÓN Y DISPOSICIONES GENERALES

### 2.1. Identificación institucional

El Canal Capital es una sociedad pública, organizada como Empresa Industrial y Comercial del Estado, con carácter de sociedad descentralizada indirecta, perteneciente al orden Distrital, constituida bajo las leyes Colombianas. Vinculada a la Secretaria de Cultura, Recreación y Deporte.

### 2.2. Misión

“Capital es el sistema de comunicación pública de Bogotá-región que ubica a la ciudadanía en el centro a través del diseño, producción y circulación de contenidos y estrategias de comunicación, pertinentes para los grupos de interés, que aportan referentes de inteligencia colectiva para la construcción de una sociedad plural y participativa”.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CÓDIGO: AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 04</b>	
		<b>FECHA: 21/12/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

### 2.3. Visión

“En 2024 Capital será el sistema de comunicación pública, que fomenta la innovación audiovisual de Bogotá-Región y es reconocido y valorado por la ciudadanía como un espacio participativo y plural, garante del libre acceso a la información y gestor del conocimiento.”.

### 2.4 Objetivos Estratégicos



1. Consolidar una oferta de contenidos de interés ciudadano en diferentes formatos y plataformas que promuevan la participación de la ciudadanía.
2. Implementar prácticas de innovación en diseño, gestión, producción y circulación de contenidos para el posicionamiento del Sistema de Comunicación Pública en la Bogotá Región y la generación de múltiples audiencias ciudadanas.
3. Generar una cultura digital y de gestión del conocimiento para la optimización de los procesos internos y externos.
4. Consolidar a Capital como una empresa que desarrolla nuevas estrategias de negocios de comunicación pública.
5. Fortalecer la capacidad organizacional de Capital para ser una empresa transparente, eficiente y sostenible.

### 2.5 Política de Convivencia Laboral e Integridad

“Canal Capital pretende generar una conciencia colectiva de sana convivencia que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas; la armonía entre quienes comparten la vida laboral, el respeto y promoción de los valores de la empresa y la protección a la intimidad, honra, salud mental y libertad de las personas en el trabajo.

Todos los servidores y colaboradores del Canal deben cumplir y divulgar esta política, participar en las actividades de convivencia laboral y valores institucionales.

El no cumplimiento de esta política será considerado una falta grave, dado que los pilares que sostienen una empresa es la sana convivencia y las buenas relaciones laborales entre todos los trabajadores y colaboradores”.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CÓDIGO: AGTH-MN-002</b>	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		<b>VERSIÓN: 04</b>	
		<b>FECHA: 21/12/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

## 2.6 Política de seguridad y salud en el trabajo

**CANAL CAPITAL**, establece dentro de sus prioridades el compromiso Gerencial de asegurar los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual va encaminado a velar por el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, contratistas, invitados y visitantes, mitigando la ocurrencia de accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades laborales.

Nuestra política incorpora la estandarización de procesos como meta hacia el mejoramiento continuo de nuestro SGSST, cumpliendo con la legislación vigente y otros requisitos aplicables, así como el fomento de la Responsabilidad Social con nuestros grupos de interés.

Propósitos

- Garantizar la identificación de peligros, evaluarlos y valorar los riesgos estableciendo los respectivos controles.
- Proteger la seguridad y salud de todos los colaboradores, mediante la mejora continua del SGSTT.
- Eliminar, disminuir o minimizar la ocurrencia de Accidentes de Trabajo, Enfermedades Laborales y en consecuencia reducir el ausentismo y pérdida de tiempo laboral.
- Cumplir con la normatividad vigente, aplicable en materia de riesgos laborales.
- Revisar y evaluar periódicamente la Política de SST y todos los aspectos del Sistema de Gestión con el fin de identificar el cumplimiento de sus objetivos.

## 3. DEFINICIÓN Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

El Manual de Convivencia Laboral es un instrumento que brinda las estrategias y herramientas para el desarrollo socio-afectivo de los trabajadores del Canal Capital, y el mantenimiento de un buen clima laboral.



Es un documento interno que describe el conjunto de normas que rigen la Empresa e identifica mecanismos y procedimientos para la prevención y resolución de conflictos de manera creativa, pacífica, justa y democrática. En este sentido, se constituye en una guía que se anticipa a las situaciones conflictivas que puedan dañar las relaciones armoniosas entre los trabajadores.

De esta manera, el presente Manual de Convivencia Laboral se aplica a todas las personas que trabajan en el Canal Capital, quienes se comprometen y deberán asumir, aplicar y cumplir de manera consciente y responsable lo establecido en él y en las demás normas institucionales que le sean aplicables. Su cumplimiento a cabalidad es fundamental en la integración de los procesos de desarrollo humano; en la manifestación de la tolerancia y el trabajo en equipo; en la construcción y consolidación de los proyectos de vida individuales y en la valoración de la utilidad social de cada trabajador.

### 3.1. Objetivos del manual

#### 3.1.1 Objetivo General

Implementar la Política de Convivencia Laboral y de integridad en el Canal Capital, y apoyar la gestión del Comité de Convivencia Laboral, para la generación de un clima organizacional agradable y seguro que trascienda positivamente en el bienestar y las funciones de todos los trabajadores del Canal Capital, independiente de su tipo de vinculación.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CÓDIGO: AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 04</b>	
		<b>FECHA: 21/12/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	



### 3.1.2 Objetivos Específicos

- Proporcionar normas que faciliten la convivencia de todos los trabajadores y que permitan el diario desarrollo de sus actividades.
- Regular el comportamiento de las personas, de sus decisiones como individuos y como institución facilitando la convivencia armónica, el clima laboral y el fortalecimiento del trabajo en equipo y del sentido de pertenencia institucional.
- Permitir la transparencia en las acciones públicas para generar una cultura que mejore la calidad de vida, el bienestar la seguridad y confianza entre los trabajadores y la comunidad en general.
- Plantear estrategias que faciliten la integración, interacción y motivación de todos los trabajadores, contribuyendo al trabajo en equipo, las buenas relaciones interpersonales y sentido de pertenencia hacia la organización.
- Efectuar seguimiento del entorno laboral para prevenir situaciones de acoso laboral, logrando que la organización sea reconocida por el bienestar e integridad que brinda a todos sus integrantes.
- Fomentar entre los servidores una cultura de integridad basada en la legalidad y la autorregulación en el ejercicio de la gestión pública, que fortalezca y defienda lo público.
- Apropiar los valores que caracterizan la gestión pública y los comportamientos asociados a los mismos.

### 3.2. Marco legal y normativo

El presente Manual de Convivencia Laboral se fundamenta en las siguientes normas:

Identificación de la Norma	Descripción
Ley 1952 de 2019	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Título 4 - Capítulo Primero y Segundo.
Ley 1010 de 2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
Acuerdo 244 de 2006	Por medio del cual se establecen y desarrollan los principios y valores éticos para el ejercicio de la función pública en el Distrito Capital
Resolución número 652 de 2012	Ministerio del Trabajo, mediante la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas
Resolución número 1356 de 2012	Ministerio del Trabajo que modificó parcialmente la Resolución 652 de 2012.
Resolución Interna número 104 de 2016	Por la cual se actualiza el Reglamento Interno de Trabajo
Resolución interna número 081 de 2017	Por medio de la cual se conforma el Comité de Convivencia Laboral del Canal Capital.
Resolución 084 de 2018	Se conforma el equipo de Gestores de Integridad.
Resolución 167 de 2018	Se Adopta el código de integridad.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CÓDIGO: AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 04</b>	
		<b>FECHA: 21/12/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

Identificación de la Norma	Descripción
Decreto 118 de 2018	"Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público, se modifica el Capítulo II del Decreto Distrital 489 de 2009, "por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito capital", y se dictan otras disposiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017"

### 3.3 PRINCIPIOS ÉTICOS

En el marco de la ética del sector público, todo el personal de Canal Capital, asumen los siguientes principios éticos como las directrices básicas para ejercer su labor y ofrecer un servicio ejemplar a la sociedad:

#### 3.3.1 LA EMPRESA CON LOS EMPLEADOS<sup>1</sup>



- Promover el trabajo en condiciones justas y dignas para los trabajadores.
- Velar por la protección de la intimidad, honra, salud mental y libertad de las personas en el trabajo.
- Promover un ambiente laboral positivo y armónico para todos.
- Tratar sin discriminación (de raza, religión, preferencia sexual o nacionalidad) a los trabajadores de la empresa.
- Respetar y promover las buenas relaciones entre todos, no fomentar envidias, rencillas ni críticas destructivas.
- Brindar capacitaciones para el desarrollo personal y profesional.
- Brindar al empleado suministros y herramientas necesarias para realizar la labor a desempeñar.
- Pagar oportunamente el salario, las prestaciones sociales y demás pagos, según lo expuesto en la ley.
- Realizar actividades de Bienestar laboral.
- Utilizar los horarios establecidos y respetar el horario de descanso
- Salvaguardar la información que sea recolectada y dar trámite oportuno a las quejas relacionadas con el acoso laboral.
- Rendir cuentas a la sociedad sobre la utilización de los recursos públicos y los resultados de gestión.

#### 3.3.2 LOS EMPLEADOS CON LA EMPRESA <sup>2</sup>

- Ser prudente en el lenguaje y en la manera de comportarse durante la jornada laboral.
- Mantener una adecuada presentación personal durante la jornada laboral, sencillez y pulcritud.

<sup>1</sup> Textos tomados del Manual de Convivencia Laboral de la Corporación Universitaria Americana, Barranquilla, Atlántico y Manual de Convivencia de Empleamos S.A.

<sup>2</sup> Textos tomados del Manual de Convivencia Laboral de la Corporación Universitaria Americana, Barranquilla, Atlántico y Manual de Convivencia de Empleamos S.A.



	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CÓDIGO: AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 04</b>	
		<b>FECHA: 21/12/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

- Ser puntuales al asistir a los compromisos relacionados con el cargo y en los horarios establecidos.
- Respetar el reglamento interno de trabajo.
- Realizar las actividades con responsabilidad y bajo los valores corporativos de la empresa.
- Respetar, reservar y guardar la información confidencial a los que tenga acceso.
- Tener presente que se deben utilizar las oficinas, sistemas de información, elementos de trabajo y uso de internet, únicamente para el desempeño de la función.
- NO divulgar información privada de la empresa a entes externos o a empleados cuyo cargo no requiera del conocimiento de la misma.
- Responder oportunamente y debidamente las llamadas telefónicas o mensajes electrónicos.
- Utilizar correctamente los usuarios y contraseñas y mantener confidencialidad de las mismas.
- Ser dinámicos y participativos en las actividades realizadas por la empresa.
- Respetar y cumplir las políticas de Canal Capital.
- Elegir a sus representantes para el Comité de Convivencia Laboral.

### **3.3.3 LOS EMPLEADOS CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO<sup>3</sup>**

- Escuchar y respetar las ideas y opiniones de los demás, permitiendo una interacción equitativa y justa para todos.
- Propender por el cumplimiento de las normas como medio para una convivencia productiva.
- Respetar a los demás como individuos y valorar su conocimiento y potencial como miembros y compañeros de trabajo.
- Brindar un trato gentil, respetuoso y amable con los compañeros de trabajo.
- No divulgar información privada y personal de los compañeros de trabajo.
- Respetar la intimidad y la privacidad, y no utilizar las claves de ingreso de otros compañeros al sistema de la empresa.
- Evitar lanzar juicios y generar comentarios que pueden afectar el equipo de trabajo.
- Ser solidarios ante situaciones que no tengan que ver con nuestras funciones específicas pero que estamos en la capacidad de brindar apoyo para que el compañero supere la situación.
- Respetar y valorar el tiempo de los demás, evitando interrumpir innecesariamente las labores de todos.
- Propiciar la igualdad y la inclusión social.



<sup>3</sup> Textos tomados del Manual de Convivencia Laboral de la Corporación Universitaria Americana, Barranquilla, Atlántico y Manual de Convivencia de Empleamos S.A.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO:AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

#### 4. VALORES INSTITUCIONALES<sup>4</sup>



<sup>4</sup> Todo el contenido del punto 4 correspondiente a los valores institucionales se trae del texto de Código de Integridad del Servicio Público Colombiano realizado por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO:AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	



### LO QUE HAGO

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.

### LO QUE NO HAGO

- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.



	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO:AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

### LO QUE HAGO

- Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.



### LO QUE NO HAGO

- Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.



### LO QUE HAGO

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO:AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.



### LO QUE NO HAGO

- Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
- No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.



### LO QUE HAGO

- Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- Cumpló con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO:AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.



### LO QUE NO HAGO

- No malgasto ningún recurso público.
- No postergo las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.



### LO QUE HAGO

- Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO:AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

- Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

#### **LO QUE NO HAGO**

- No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal inter eran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

## **5. COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL**

### **5.1. Definición del Comité de Convivencia Laboral**

Es un grupo de empleados, conformado por representantes del empleador y representantes de los empleados, que busca prevenir el acoso laboral contribuyendo a proteger a los empleados contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo, conforme lo establece la resolución 0652 del 30 de abril del año 2012.

### **5.2. Conformación del Comité de Convivencia Laboral**

El Comité de Convivencia Laboral estará compuesto por dos (2) representantes del empleador y dos (2) de los trabajadores, con sus respectivos suplentes.



Los integrantes del Comité preferiblemente contarán con competencias actitudinales y comportamentales, tales como respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de información y ética; así mismo habilidades de comunicación asertiva, liderazgo y resolución de conflictos y que no se les haya formulado una queja de acoso laboral, o que hayan sido víctimas de acoso laboral, en los seis (6) meses anteriores a su conformación".

El empleador designará directamente a sus representantes y los trabajadores elegirán los suyos a través de votación secreta que represente la expresión libre, espontánea y auténtica de todos los trabajadores, y mediante escrutinio público.

El período de los miembros del Comité de Convivencia será de dos (2) años, a partir de la conformación del mismo, que se contarán desde la fecha de la comunicación de la elección y/o designación.

### **5.3. Reuniones del Comité de Convivencia Laboral**

El Comité de Convivencia Laboral se reunirá ordinariamente cada tres (3) meses y sesionará con la mitad más uno de sus integrantes y extraordinariamente cuando se presenten casos que requieran de su inmediata intervención y podrá ser convocado por cualquiera de sus integrantes.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO:AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

#### **5.4. Funciones del Comité de Convivencia Laboral**

De acuerdo con lo dispuesto en la 0652 de 2012 del Ministerio del Trabajo, el Comité de Convivencia Laboral se encargará de desempeñar las siguientes funciones:

1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
2. Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad.
3. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
4. Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
5. Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.
6. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
7. En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación.
8. Presentar a Dirección de la entidad las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.
9. Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las dependencias de gestión del recurso humano y salud ocupacional de la institución.
10. Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán prestados a la Dirección de la entidad.

#### **5.5. Funciones del Presidente del Comité de Convivencia Laboral**



El Comité de Convivencia Laboral deberá elegir por mutuo acuerdo entre sus miembros, un Presidente, quien tendrá las siguientes funciones:

1. Convocar a los miembros del comité a las sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. Presidir y orientar las reuniones ordinarias y extraordinarias en forma dinámica y eficaz.
3. Tramitar ante la administración de la entidad las recomendaciones aprobadas en el comité.
4. Gestionar ante la dirección de la entidad, los recursos requeridos para el funcionamiento del comité.

#### **5.6. Funciones del Secretario de Convivencia Laboral**

El Comité de Convivencia Laboral deberá elegir entre sus miembros un Secretario o Secretaria, por mutuo acuerdo, quien tendrá las siguientes funciones:

- Recibir y dar trámite a las quejas presentadas por escrito en las que se describan las situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO:AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

- Enviar por medio físico o electrónico a los miembros del comité la convocatoria realizada por el presidente a las sesiones ordinarias, indicando el día, la hora y el lugar de la reunión.
- Citar individualmente a cada una de las partes involucradas en las quejas, con el fin de escuchar los hechos que dieron lugar a la misma.
- Citar conjuntamente a los trabajadores involucrados en las quejas con el fin de establecer compromisos de convivencia.
- Llevar el archivo de las quejas presentadas, la documentación soporte y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información.
- Elaborar el orden del día y las actas de cada una de las sesiones del comité.
- Enviar las comunicaciones con las recomendaciones dadas por el comité a las diferentes dependencias de la entidad.
- Citar a reuniones y solicitar los soportes requeridos para hacer el seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada una de las partes involucradas.
- Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la dirección de la entidad.

## 6. NORMAS DE CONVIVENCIA LABORAL

En Canal Capital se seguirán los siguientes Principios, Derechos y Deberes como Normas de Convivencia Laboral con el fin de prevenir situaciones de acoso laboral, y facilitar la convivencia de todos los trabajadores

**6.1** Trabajar en equipo, entregando lo mejor de cada uno y fomentando relaciones de trabajo armónico y productivo, valorando las necesidades del otro y demostrando solidaridad por los compañeros.

Conductas asociadas:



- Cooperar e interactuar con los compañeros de trabajo y demás áreas para facilitar el trabajo en equipo.
- Propiciar espacios de comunicación donde se escuche de forma respetuosa, empática y se propongan ideas.
- Atender oportunamente las tareas que afectan el trabajo de otros compañeros.
- Fomentar el trabajo en equipo fundamentado en criterios de colaboración, solidaridad y compañerismo para facilitar el alcance de los objetivos institucionales.

**6.2** Actuar siempre con coherencia con lo que se dice y se hace, asumiendo con responsabilidad las consecuencias de nuestros actos.

Conductas asociadas:

- Cumplir los compromisos y ser acordes con las palabras.
- Trabajar permanentemente por invertir en un modelo positivo de comportamiento y demostración de lo que significa actuar como una persona íntegra.
- Actuar conforme a las normas y a los estándares éticos definidos por el Canal.
- Ser responsables de las consecuencias propias de nuestras acciones.
- Manifestar de forma coherente y respetuosa las órdenes o tareas.
- Acoger las políticas internas de la institución y las disposiciones normativas.

**6.3** Respetar a los demás por su condición de ser humano, valorando sus conocimientos, potencial y experiencia como miembros del equipo de trabajo.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO: AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

Conductas asociadas:

- Tratar a todo el personal con respeto, asertividad y dignidad.
- Valorar las diferencias individuales y culturales.
- Dirigirse amablemente a las demás personas, presentes y ausentes.
- Realizar peticiones con amabilidad.
- Saludar y despedirse de los compañeros de trabajo.
- Compartir y gestionar el conocimiento como la mejor manera de aprender y crecer dentro de la organización.

**6.4** Mantener una comunicación abierta, respetuosa y asertiva, aportando al crecimiento personal y profesional de los miembros del equipo de trabajo.

Conductas asociadas:

- Informar con veracidad, oportunidad y claridad aspectos relevantes y decisiones que adopte el Canal que incidan e involucren a los empleados.
- Manejar de forma responsable y confidencial la información del Canal.
- Expresar las ideas y opiniones de forma clara y precisa.
- Escuchar a las personas antes de emitir juicios sobre ellos.

**6.5** Ser abiertos a la crítica y autocrítica constructiva para convertirla en un aporte satisfactorio y agradable en el desarrollo de nuestro diario laboral.

Conductas asociadas:



- Valorar y respetar la diferencia y la oposición o contradicción.
- Evitar la crítica destructiva, descalificar o desprestigiar las actividades realizadas por otros con mala intención.
- Prepararse para escuchar y atender la crítica y convertirla en un insumo importante para el mejoramiento continuo.
- Buscar alcanzar acuerdos satisfactorios.
- Evitar juicios de valor.
- No juzgar la información recibida sin antes investigar y analizar su veracidad.
- Fomentar la participación en las reuniones, donde todos se sientan cómodos de realizar sus aportes.
- No patrocinar los enfrentamientos o situaciones violentas.
- Privilegiar el diálogo respetuoso como la herramienta esencial para construir acuerdos.

**6.6** Respetar nuestra privacidad y la de los compañeros de trabajo.

Conductas asociadas:

- No patrocinar el chisme y el rumor.
- Evitar que los comentarios afecten la integridad de las personas, el clima laboral y el logro de los objetivos institucionales.
- Respetar la vida privada de los compañeros de trabajo (evitar contar la vida personal a todo el mundo y ventilar la de otros).
- No juzgar por la primera impresión y basado en comentarios.
- Privilegiar las decisiones soportadas en hechos y datos.

**6.7** Construir un ambiente de trabajo agradable, fomentando el respeto y las buenas relaciones en el desempeño productivo de los funcionarios y el logro de los objetivos de la institución.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO:AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

Conductas asociadas:

- Saludar de manera amable a los demás, dar las gracias y pedir el favor respetuosamente.
- Evitar aislar o excluir a un compañero de trabajo.
- Estimular la construcción de relaciones sanas y efectivas con compañeros de trabajo, basadas en la sinceridad y confianza.
- Participar activamente de todas las actividades de bienestar laboral programadas en la institución.
- Convocar a la convivencia desde una actitud positiva.
- Promover el dialogo como forma de construir acuerdos.
- No tolerar actos de violencia como amenazas, ni represalias por parte ningún empleado hacia otros compañeros.
- Fomentar las buenas acciones entre jefes y colaboradores, las cuales deben ser cordiales y respetuosas.

**6.8** Valorar el buen trabajo y fomentar el reconocimiento de logros sincero y oportuno entre compañeros.

Conductas asociadas:

- Reconocer los logros y buenos resultados de los servidores, no apropiarse de los logros que no correspondan.
- Delegar en los colaboradores funciones, como forma de facilitar el desarrollo y permitir la apropiación de responsabilidades.
- Propiciar espacios de generación de ideas que permitan una mejor gestión institucional.
- Crear espacios para expresar a compañeros y colaboradores el aprecio, interés y reconocimiento por el valor agregado a las funciones de los servidores.
- Destacar más las fortalezas que las debilidades, como forma de mantener en los servidores una actitud motivadora y positiva.



**6.9** Hacer uso adecuado y respetuoso de las zonas comunes y puestos de trabajo, garantizando que permanezcan limpios y ordenados.

Conductas asociadas:

- Respetar el espacio de trabajo compartido.
- Evitar interrumpir las labores de los compañeros.
- Manejar un tono de voz adecuado.
- Depositar los residuos en los lugares establecidos.
- Dejar los baños como nos gustaría encontrarlo - limpios.
- Organizar las sillas y mesas al terminar de consumir los alimentos.
- Hacer uso adecuado de la cantidad de agua, jabón de manos y papel higiénico.
- Todos los espacios de las instalaciones deben estar libres de humo.

## **7 PREVENCIÓN DE CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL**

Según el Artículo 2 de la ley 1010 de 2006, definición y modalidades de acoso laboral: "Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación,

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO:AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	



terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”.

### **SE DEBE EVITAR:**

- Realizar comentarios humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los jefes y compañeros.
- No suministrar información y materiales indispensables para cumplir con las labores designadas.
- Expresarse de manera ofensiva sobre la persona, utilizando palabras groseras o cuestionando sobre origen familiar, la raza, el género, creencias religiosas, preferencia política, sexual o situación social.
- Burlarse o hacer comentarios malintencionados en público sobre la apariencia física o forma de vestir.
- Obligar y/o presionar para que se haga un trabajo indebido que ponga en aprietos al trabajador y a la empresa.
- Descalificar y desprestigiar las actividades realizadas por otros con mala intención.
- No especificar claramente de funciones y tareas en el puesto de trabajo.
- Tomar represalias.
- Evitar la ira y el resentimiento.
- Aislar o excluir a una persona.
- Amenazar la vida, la familia o la situación laboral.
- Ignorar o no dejar de participar a una persona en actividades de la empresa.

### **7.1 CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO LABORAL**

1. Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias.
2. Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social.
3. Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en la presencia de los compañeros de trabajo.
4. Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.
5. Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.
6. La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo.
7. Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.
8. La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.
9. La Imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa.
10. La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados.
11. El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales.



	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO:AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

12. La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de las labores.
13. La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias convencionales para pedirlos.
14. El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.
15. En los demás casos no enumerados en este artículo, la autoridad competente (Juez Laboral o Comité de Convivencia Laboral) valorará, según las circunstancias si una conducta puede o no configurar el acoso laboral descrito en el artículo 2º.
16. Excepcionalmente un solo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales.
17. Cuando las conductas descritas en este artículo tengan ocurrencia en privado, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la ley procesal civil.



## **7.2 Procedimiento para atender las quejas por acoso laboral**

Cuando se presente una situación conflictiva que no pueda ser solucionada entre los involucrados y conductas que constituyan acoso laboral tales como maltrato, persecución, discriminación, entorpecimiento de la labor, inequidad o desprotección, tal como lo manifiesta la Ley 1010 de 2006, se deberá seguir el siguiente conducto regular:

1. Quien se considere sujeto pasivo de acoso laboral, deberá presentar por escrito a los miembros del Comité de Convivencia Laboral, la petición, queja o reclamo, cuando se presente una de las situaciones de acoso laboral previstas en la Ley 1010 de 2006, adjuntando prueba sumaria del (los) hecho (os). En este escrito deberá hacer una narración de las circunstancias de tiempo, modo y lugar que rodearon el (los) hecho (os), y además de adjuntar la prueba sumaria, debe también señalar y/o aportar todas las pruebas que permitan darle veracidad a su versión.
2. Presentada la petición, queja, reclamo, el Comité de Convivencia Laboral evaluará las pruebas aportadas, debiendo dejar documentada la decisión que se adopte, que puede ser abrir el procedimiento especial (investigación) o adelantar sólo mecanismos preventivos de acuerdo con la gravedad o no de los hechos puestos en su conocimiento.
3. Si el comité de Convivencia Laboral opta por adelantar sólo mecanismos preventivos, emitirá las recomendaciones, instrucciones o sugerencias que considere necesarias para cada uno de los implicados, a los cuales previamente podrá escuchar o no, de acuerdo con lo que se estime conveniente.
4. Si del estudio de la queja, petición o reclamo y de las pruebas que se presenten junto con aquella, el Comité de Convivencia Laboral encuentra que hay mérito para iniciar el procedimiento especial (investigación), citará si lo estima necesario a quien presentó la petición, queja o reclamo para que exponga los hechos a los miembros del comité o ante quien éste delegue y se levantará un acta en donde consten los aspectos que se consideren necesarios.
5. El Comité de Convivencia Laboral, citará a la persona implicada como sujeto activo de acoso laboral, para escuchar su versión de los hechos, suministrándole la oportunidad de aportar y/o pedir todas las pruebas que crea convenientes.
6. El Comité de Convivencia laboral, luego de recibidas las versiones de las partes implicadas en el procedimiento especial que acá se establece, decidirá que pruebas practica y cuáles no, decisión que es autónoma por parte del Comité.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO:AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

7. El Comité de Convivencia Laboral evaluará las pruebas que considere necesarias de las peticiones por las partes, y citará, si lo considera necesario a las mismas, para que presenten fórmulas de acuerdo, compromisos, manifestaciones o aclaraciones que permitan la solución del conflicto.
8. No obstante, lo anterior, el Comité de Convivencia Laboral, en una función conciliadora, podrá formular a las partes las recomendaciones que estime indispensables para poner fin a las diferencias, hechos o circunstancias que constituyen o rodean el conflicto laboral, lo cual constará en un documento que se convierte en obligación para las partes, recomendaciones estas que se harán de acuerdo con el análisis que se efectúe de las pruebas que aporten las partes y/o de las que se puedan practicar.
9. El Comité de Convivencia Laboral podrá citar a las partes con el objeto de llegar a acuerdos que coloquen fin al conflicto, pero de no llegarse a acuerdos o compromisos entre las partes, el Comité, deberá establecer las medidas que considere necesarias para efecto de corregir de manera eficaz los hechos constitutivos del conflicto entre las partes y se las notificará por escrito a cada una de éstas, siendo obligatorias las medidas que se les indique a cada uno, decisión contra la cual procede el recurso de reposición ante el Comité.
10. Del compromiso que las partes puedan celebrar, se levantará un acta que será firmada por éstas y por los miembros del Comité de Convivencia Laboral y/o su delegado.
11. El comité de Convivencia Laboral cuenta con 45 días calendario para adelantar el proceso antes descrito, siendo discrecional del mismo la distribución del término anterior para evacuar las fases previstas.
12. El Comité de Convivencia Laboral podrá realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por las partes, o a la efectividad de las medidas tomadas para corregir los hechos constitutivos del conflicto, lo que hará por lo menos, durante los dos meses siguientes a la terminación de este procedimiento especial, dejando constancia escrita de los resultados obtenidos, y en el que conste como mínimo una entrevista al Acosado en la que manifieste si los hechos constitutivos de aquel, cesaron o aún permanecen.
13. Si como resultado de la actuación del Comité de Convivencia Laboral, bien durante el proceso especial o durante el seguimiento que haga del mismo, se considera prudente y/o necesario que se adopten medidas disciplinarias o administrativas laborales, dará traslado de las recomendaciones y sugerencias al funcionario competente de la empresa, para que adelante los procedimientos que correspondan de acuerdo con lo establecido para estos casos en la ley y en el presente Reglamento y/o en el Reglamento Interno de Trabajo, sin que tal traslado tenga carácter vinculante u obligatorio.
14. En todo caso, si un trabajador ha sido llamado al procedimiento especial acá previsto por posibles conductas de acoso laboral, ello no implica que el empleador pierda durante el tiempo del procedimiento su facultad subordinante, esto es, el empleador podrá hacer uso de la misma para sancionarlo o despedirlo, según los hechos configuren una falta disciplinaria o una justa causa de terminación de la relación laboral, en razón a que el procedimiento especial que adelanta la empresa no tiene carácter sancionatorio.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO:AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	



### 7.3 CONDUCTAS QUE NO CONSTITUYEN ACOSO LABORAL

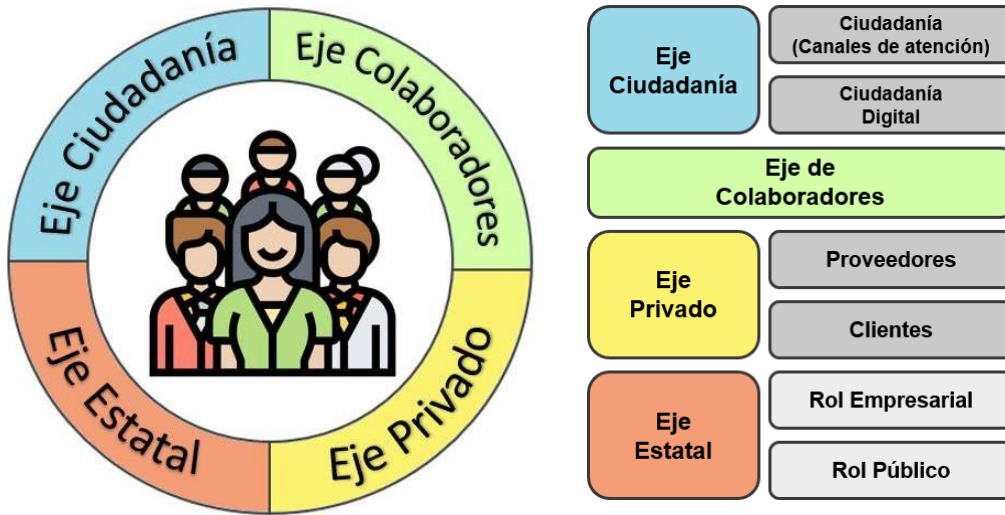
No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:

- Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente les corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.
- La formulación de exigencias racionales de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional.
- La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento.
- La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución.
- Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo de Trabajo o en la Legislación sobre la función pública.
- La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano de que trata el artículo 95 de la Constitución.
- La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que trata los artículos 55 a 57 del C.S.T., así como de no incurrir en las prohibiciones de que trata los artículos 59 y 60 del mismo Código.
- Las exigencias de cumplir las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.
- Las exigencias de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

### 7.4 LO CONTENIDO EN ESTE DOCUMENTO APLICA PARA LOS SIGUIENTES GRUPOS DE VALOR

En el marco de su naturaleza como entidad pública que funciona en ciertos aspectos bajo lógicas y modelos del sector privado, Capital requiere una gran cantidad de información sobre sus grupos de valor y los diferentes actores tanto públicos como privados con los que se relaciona. Dicha información posibilita la articulación de sus diferentes ejes para la consecución de sus objetivos, impactando a la ciudadanía y optimizando los recursos de origen tanto público como privado con los que cuenta para su funcionamiento. Por lo tanto, la estrategia de caracterización de usuarios responde a diferentes objetivos trazados mediante cuatro ejes fundamentales: Ciudadanía, actores privados, otras entidades estatales y colaboradores.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO:AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	





**Imagen 1** Descripción de los ejes de la caracterización  
**Fuente:** elaboración propia planeación

## 7.5 Eje Ciudadano

El eje ciudadano se encuentra formulado bajo los preceptos de la participación ciudadana y la atención a la ciudadanía. Uno de los retos más significativos de cualquier entidad estatal es lograr que su población focal participe, no solo solicitando o consultando información, o radicando quejas o peticiones; sino dando a conocer su voz, su criterio y sus expectativas para generar una construcción conjunta de lineamientos, iniciativas y proyectos que gracias a dicha participación logren surtir el efecto esperado y atender las necesidades identificadas. Igualmente, es necesario conocer las dinámicas de acercamiento de la ciudadanía en calidad de peticionarios con el fin de mejorar los canales y facilitar el acceso a la información que requieren.

La ciudadanía se convierte en un vehículo efectivo en la promoción de los contenidos y en la apropiación de los mismos, teniendo en cuenta la priorización de contenidos educativos y culturales que se lleva a cabo en Capital. Cabe resaltar que, por cuenta de la visión de sistema, Capital no solo analiza información proveniente de comportamiento de audiencias de televisión tradicional, sino que incorpora una visión basada exclusivamente en medios digitales como las redes sociales, que además de ampliar la visión que se tiene sobre la ciudadanía, posibilita la adopción gradual y eficiente de un enfoque integral de la transformación digital de la entidad. La información de Ciudadanía Digital se analiza como parte del eje a partir de información disponible en las redes sociales institucional de Capital y el comportamiento de consumo de su plataforma en línea "Conexión Capital".



Por ende, es importante mencionar que la caracterización de usuarios se asume como un proceso articulado con la implementación de la Política Institucional de Participación Ciudadana del canal, pues es fundamental conocer primero las características de la población, sus particularidades, sus necesidades y expectativas para luego identificar de manera más eficiente los grupos poblacionales que en vista de sus condiciones estarían más dispuestos a integrar espacios estructurados de participación.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO: AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

Es importante mencionar que Capital a nivel de gestión institucional se rige por los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual establece criterios para lograr resultados con impacto y valor público que mejoren los servicios y oferta del Estado. En este sentido, la información obtenida desde el proceso de caracterización permitirá una mejor focalización de la oferta de contenidos y una mejora de los mecanismos de atención con los que cuenta la entidad.

Este efectivo relacionamiento de la entidad con la ciudadanía organizada y segmentada a partir de sus características permite lograr varias cosas:

- **Confianza ciudadana:** Mediante el reconocimiento de las particularidades de la población es posible llevar a cabo más y mejores acciones y aumentar el impacto de las mismas gracias a la comunicación efectiva. Este factor conlleva un conocimiento más amplio de la labor de Capital, lo cual aumentará la confianza ciudadana en los productos y servicios del mismo.
- **Mejores canales de atención:** Gracias al reconocimiento de la diferencia en la población, es posible mejorar la atención al público, realizando ajustes a los canales disponibles actualmente y ampliando los mismos en caso de identificarse dicha necesidad.
- **Más y mejor información:** Capital publica una gran cantidad de información relacionada con su gestión y administración principalmente a través de su página web. Sin embargo, no toda la información resulta clara o útil para la ciudadanía. Caracterizar a los ciudadanos permite establecer estrategias para propiciar un acercamiento más amable y comprensible a la información, con el fin de fomentar el diálogo ciudadano en torno a esos datos y tomando como base el principio de lenguaje claro en la administración pública.
- **Focalización de servicios:** Los ciudadanos mantienen expectativas frente a la oferta institucional de cualquier entidad. En el caso de Capital, cuyo propósito es la prestación de servicios de comunicación por televisión y medios digitales, las expectativas juegan un papel preponderante, pues se relacionan con el grado de consumo y apropiación de los contenidos que se presentan a diario en las diferentes plataformas y redes sociales. Conocer a los consumidores de los productos y sus correspondientes expectativas permite focalizar la oferta y la misión de la entidad para llevar sus contenidos a más población, fortaleciendo la estrategia de educación y entretenimiento.
- **Fomento de la participación ciudadana:** La ciudadanía es el centro de la gestión de Capital, por ende, se busca generar procesos efectivos de articulación entre la estrategia y los espacios de participación ciudadana que se desarrollen de manera virtual o presencial. Además de ello, se espera que la información obtenida de la ciudadanía permita contar con sus aportes en la construcción de documentos públicos, diseño de la planeación, y espacios de rendición de cuentas institucionales y sectoriales.
- **Fomento al respeto de los derechos humanos:** Contar con información detallada sobre la ciudadanía, sus características, intereses y necesidades, permite a Capital entender las complejidades propias de la población diversa y profundamente plural de Bogotá. Por ende, la caracterización de usuarios en el eje de ciudadanía, sirve como base para el posterior reconocimiento y promoción de los derechos humanos de los diferentes segmentos poblacionales, teniendo en cuenta especialmente a niños, niñas y adolescentes; comunidades étnicas, mujeres y población LGBTI. La especial protección y respeto a los derechos basados en el reconocimiento de la diferencia y la tolerancia se articulan así con los contenidos, estrategias y programas presentados en función de estas poblaciones.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO:AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

## 7.6 Eje Privado

Como ya se mencionó, Capital se encuentra organizado como Empresa Industrial y Comercial del Estado, por lo que su funcionamiento, aunque mantiene un objetivo público, se encuentra estrechamente relacionado con la lógica de la empresa privada.

El canal, por ende, es responsable de conseguir recursos para su operación, manteniendo un modelo de negocio rentable que le permita generar utilidad, la cual impacta directamente en su capacidad de fortalecimiento institucional y mejoramiento de su oferta de contenidos para la ciudadanía.

Capital es un participante permanente del sector audiovisual, el cual ha adquirido a lo largo de los últimos años un gran potencial como parte del crecimiento de las economías creativas en el país. Así pues, el buen desempeño de la entidad en la lógica sectorial permite generar un aporte a esta industria mediante el desarrollo de contenidos con valor público. La consecución y organización de información frente a los actores con los que se relaciona en este sentido permite consolidar dicho aporte.



Por otro lado, como sistema de comunicación pública, el canal requiere relacionarse de forma permanente con diferentes empresas y proveedores que posibilitan el cumplimiento de su misión y permiten optimizar resultados. Por lo tanto, es fundamental para la entidad contar con información clara y suficiente acerca de los actores privados con los cuales mantiene relación con el fin de cumplir los siguientes objetivos:

- **Eficiencia en costos:** Contar con una caracterización y segmentación de los diferentes actores privados con los que se mantiene relación, permite establecer lazos comerciales más eficientes, pues se pueden optimizar costos de operación gracias a un mejor conocimiento sobre qué puede ofrecer cada empresa y a qué costo. Esto se complementa de manera eficiente con las bases de datos del equipo comercial, con miras a constituir en el futuro una fuente única de información que sea funcional a toda la entidad independientemente de la labor que realice al interior de la misma.
- **Mejor modelo de negocio:** En vista de las constantes transformaciones que se presentan en el mercado audiovisual, la caracterización de actores que prestan un servicio similar al de Capital, puede fortalecer el continuo ajuste y mejoramiento del modelo de negocio bajo el cual se opera.

## 7.7 Eje Estatal

Como entidad vinculada al sector de cultura, recreación y deporte de la administración distrital, Capital debe cumplir con una serie de compromisos en el marco de su participación en diferentes políticas, iniciativas y proyectos de otras entidades que conforman el gobierno de la ciudad. Resalta especialmente la participación de Capital en las políticas públicas poblacionales y planes de acciones afirmativas para grupos étnicos del distrito, que, si bien constituyen un ejercicio de articulación e implementación de estrategias de origen estatal, tienen un impacto importante en los grupos poblacionales y ciudadanos a los que se atiende mediante las mismas. Por ende, el eje estatal sigue guardando una importante relación con el eje ciudadano y con el principio de ciudadanía en el centro.

Por otro lado, Capital y su gestión se encuentra vigilado por los diferentes entes de control tanto del orden nacional como distrital, lo cual lo obliga a seguir los lineamientos de la función pública, emitir informes, generar mediciones de su gestión, etc. Así las cosas, es fundamental para la organización contar con información organizada y disponible sobre las diferentes entidades con las que se relaciona en el marco de su gestión para cumplir, entre otros, los siguientes objetivos:

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL E INTEGRIDAD</b>	<b>CODIGO:AGTH-MN-002</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 3</b>	
		<b>FECHA: 10/09/2019</b>	
		<b>RESPONSABLE: TALENTO HUMANO</b>	

- Mayor articulación: La administración distrital se compone de una gran cantidad de entidades, cada una con una función y un objetivo diferente, pero que adquiere sentido a partir del entendimiento articulado del Estado. Por este motivo, caracterizar las entidades con las que normalmente se mantiene una relación, permite conocer mejor sus funciones, sus objetivos, los recursos con los que cuenta, etc., identificando oportunidades, facilitando el trabajo conjunto y estableciendo metas institucionales que apunten a objetivos comunes que beneficien a la ciudadanía.
- Conocimiento de compromisos: Para lograr una gestión más efectiva por parte de Capital, que logre impactar en la ciudadanía a través de diferentes frentes de acción, es necesario tener claros los compromisos que se adquieren en el marco de planes interinstitucionales. Por otro lado, previene incumplimientos respecto al reporte de información, indicadores o avances que requieren constantemente las diferentes entidades de control y otras entidades del nivel distrital.

En el marco del eje estatal, cabe resaltar la importancia de la caracterización de los colaboradores de la entidad, entendiendo estos como el grupo compuesto por funcionarios de planta y contratistas que desempeñan funciones tanto en el área misional como en el área administrativa de Capital. Los colaboradores son los que posibilitan todos los procesos, proyectos e iniciativas que se establecen desde la gerencia e incluso en niveles ulteriores externos al canal. Por ello, se convierten en un grupo transversal a todos los objetivos trazados.

## 7.8 Eje Colaboradores

Los colaboradores son un componente esencial que garantiza dentro de la gestión administrativa el cumplimiento de los objetivos estratégico-organizacionales, es por esto que es importante conocer características mínimas tanto intrínsecas como extrínsecas de los colaboradores de Capital con ello se fortalecen los lazos entre los actores internos y los grupos de valor objeto, así como los mecanismos de articulación de la gestión administrativa con relación a estos.

Identificando las características de los colaboradores es posible alcanzar los siguientes objetivos:

- Identificación de las condiciones poblacionales: Como un elemento fundamental en el desarrollo de la caracterización de usuarios, conocer a la población interna en aspectos socio-demográficos permite establecer las necesidades y expectativas de la misma generando oportunidades de mejora en materia de fortalecimiento de capacidades en la prestación del servicio, esto a su vez garantiza un diagnóstico completo del personal que presta sus servicios para la organización, garantizando la promoción de aspectos positivos de reforzamiento de calidad en la prestación del servicio de la ventanilla hacia adentro
- Proyección de acciones de bienestar: Con el conocimiento de la población interna se garantiza una mejor proyección de acciones de bienestar que incentiven el fortalecimiento de las capacidades de dicho grupo de valor.